08-12-000 MCE 3 volets:fiche cre´dit 02 17/12/08 7:22 Page 1

Quitter son fournisseur d'accès à l'Internet, mode d'emploi

Mettre en demeure le fournisseur d'accès d'honorer le contrat : il est très important de veiller à ce que les termes utilisés soient suffisamment clairs. Le courrier doit être envoyé en recommandé avec accusé de réception. Donner un délai au professionnel pour agir, 15 jours par exemple. Cette lettre, indispensable, est la première étape nécessaire en cas d'éventuelle procédure judiciaire.

Au terme du délai imparti, saisir la justice : vous pourrez alors demander :

- au choix : **l'exécution forcée du contrat,** c'est-à-dire la contrainte judiciaire faite au fournisseur de vous fournir un accès à l'Internet, ou **la résiliation du contrat.** En effet, l'article 1184 du code civil prévoit que la " résolution doit être demandée en justice ". Cela signifie qu'en cas d'inexécution, un contrat ne peut être résolu par la seule volonté de l'une des parties. L'inconvénient, c'est le temps que prend la procédure.
- **le paiement** des "compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus au contrat n'est pas atteint " (article L. 121-83 lit. d du code de la consommation).
- le remboursement de tous les frais occasionnés par le manquement du fournisseur d'accès à ses obligations (appels téléphoniques, frais postaux...). Il est toutefois nécessaire de pouvoir les justifier par factures.
- **l'octroi de dommages et intérêts** si vous estimez que le comportement du fournisseur vous a causé un préjudice.

Attention

Si le fournisseur fournit à nouveau le service au terme du délai imparti, la résiliation à ses torts n'est plus possible. Toutefois, les compensations prévues par le contrat doivent quant à elles être payées au consommateur.

Quel juge saisir ?

Le juge de proximité est compétent pour régler les petits litiges comme ceux nés de l'exécution d'un contrat de fourniture d'accès à l'Internet. On peut donc, au choix, saisir le juge du lieu d'exécution du contrat (de son domicile) ou du lieu du siège social du fournisseur.

Le fournisseur d'accès ne fournit pas le service, faut-il suspendre votre paiement ?

Suspendre le paiement trop tôt est risqué dans la mesure où cette forme de justice privée pourrait être considérée comme fautive par le juge.
Une fois la mise en demeure restée vaine, cette possibilité peut être ouverte. La jurisprudence a posé plusieurs conditions cumulatives à cette exception pour inexécution :

la bonne foi du cocontractant : l'abonné a jusqu'à présent toujours respecté le contrat, à savoir a toujours payé son abonnement,

un caractère de gravité du manquement du fournisseur d'accès à ses obligations : une interruption de quelques heures du service ne pourra pas justifier un arrêt du paiement de l'abonnement,

l'arrêt du paiement se fait aux risques et périls du client : de ce fait, un juge pourra considérer que le client a engagé sa responsabilité en ne payant plus son abonnement et le condamner au paiement de dommages et intérêts.

L'abonné est en droit d'exiger de son fournisseur un service permanent et continu. Si les 3 conditions cumulatives sont réunies, la suspension des paiements peut être envisagée.

Après avoir épuisé toutes les voies de recours interne (services client et consommateurs du fournisseur concerné) et ne pas avoir engagé d'action en justice, vous pouvez saisir, par lettre simple, le médiateur des communications électroniques – BP 999 – 75829 Paris Cedex 17.
Pour plus d'information : www.mediateur-telecom.fr

Pour en savoir plus
Venez rencontrer une association de consommateurs à la Mce. Elle vous aidera dans votre démarche.

Dessins : Gérard Gautier - Création et réalisation : Esprit Graphique F. Fultenwarth - Impression : Hauts de Vilaine

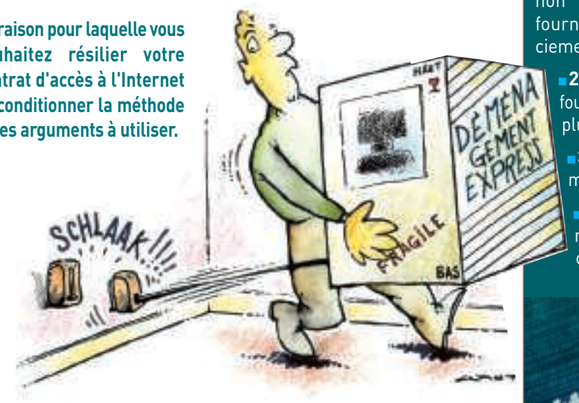
mce
Maison de la consommation et de l'environnement
48 boulevard Magenta 35000 Rennes - **tel : 02 99 30 35 50** - **http://www.mce-info.org**

En cas de problème venez rencontrer une association

décembre 2008

Quitter son fournisseur d'accès à l'Internet, mode d'emploi

La raison pour laquelle vous souhaitez résilier votre contrat d'accès à l'Internet va conditionner la méthode et les arguments à utiliser.



4 raisons pour résilier

1. Vous avez un motif légitime comme un déménagement dans une zone non couverte par le fournisseur, un licenciement...

2. L'offre d'un autre fournisseur vous paraît plus intéressante .

3. Le fournisseur modifie le contrat.

4. Le fournisseur ne respecte pas le contrat.

Maison de la consommation et de l'environnement

Vous avez un motif légitime pour résilier votre contrat

Dans ce cas, le contrat est résilié en l'absence de faute de la part des deux cocontractants.
La plupart des fournisseurs d'accès prévoient dans leur contrat ce type d'hypothèse. Il n'y a toutefois pas de liste arrêtée de motifs légitimes.

- Au gré des contrats, **sont considérés comme légitimes :** un déménagement dans une zone non couverte par votre fournisseur, un licenciement, l'ouverture d'une procédure de surendettement, une incarcération...
- Il vous appartient de **prouver que la rupture est due à un motif légitime :** dans le cas d'un déménagement dans une zone non couverte, le fait de communiquer votre nouvelle adresse pourra être suffisant.

Attention

Même si un contrat ne prévoit pas explicitement un motif donné, il pourra être évoqué lors de la résiliation. La seule condition est que le motif invoqué justifie l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Consommons autrement

mce

Quitter son fournisseur d'accès à l'Internet, mode d'emploi

L'offre d'un autre fournisseur vous semble plus intéressante

Tout fonctionne bien, mais un autre contrat vous paraît plus intéressant : moins cher, plus de services, etc.
La procédure à suivre pour résilier est expliquée dans le contrat comprenant les conditions générales de vente ou de service ainsi que les conditions particulières.

Les différents points à vérifier :

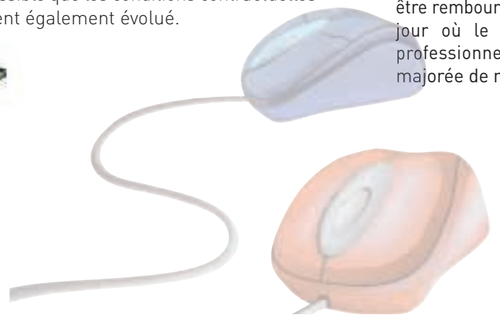
- **Le contrat prévoit une durée minimale d'engagement** (12 mois le plus souvent), il faut la respecter. Il reste toutefois la possibilité de résilier le contrat en cours, mais il faudra alors payer les pénalités dues en cas de rupture anticipée.
- En cas de **tacite reconduction** (renouvellement automatique) : il vous faudra tenir compte du délai de préavis.
- **Un délai de préavis est très souvent précisé :** sa durée ne peut excéder 10 jours à compter de la réception par le fournisseur de l'avis de résiliation. Le consommateur peut demander que cette résiliation prenne effet à une date ultérieure.
- **Le contrat prévoit des frais de résiliation.** Selon le fournisseur, ces frais seront dégressifs ou fixes quelle que soit la durée du contrat.

Attention
Ce n'est pas parce que le contrat est sans limite de temps que la résiliation sera automatiquement gratuite.

- Certains fournisseurs prévoient la **possibilité de résilier par téléphone ou en ligne**. C'est possible d'un point de vue juridique. Mais la preuve de résiliation pourra être difficile à apporter. En cas de résiliation en ligne, **imprimer** les différents justificatifs. L'envoi d'un courrier en **recommandé avec accusé de réception** reste la meilleure manière de résilier son contrat.

BON A SAVOIR : certains fournisseurs d'accès proposent de prendre en charge une partie ou la totalité des frais de résiliation de votre contrat en cours en cas de souscription d'un contrat chez eux.

Attention
Si vous avez souscrit une option, il est possible que les conditions contractuelles aient également évolué.



- **Le modem** (avec ses accessoires : filtre, câbles...) **est loué ou mis à disposition :** il faudra le renvoyer dans son emballage d'origine par colis recommandé en suivant les indications données par le fournisseur. Il est parfois possible de remettre le matériel dans une boutique du fournisseur.
Un délai maximal pour procéder au renvoi est souvent imposé.
- **Un dépôt de garantie a été versé** : il doit être remboursé sous 10 jours, à compter du jour où le matériel a été restitué au professionnel. A défaut, la somme est majorée de moitié de plein droit.

Le fournisseur a modifié le contrat sans votre accord

Votre fournisseur modifie le contrat sans votre accord (services, tarifs...), vous pouvez y mettre fin sans pénalités.

Deux cas de figure :
- **Le contrat est à durée déterminée :** vous pouvez exiger son application aux mêmes conditions jusqu'à son terme.
- **Le contrat est à durée indéterminée :** le fournisseur a le droit de le modifier (article L. 121-84 du code de la consommation). Dans ce cas, il doit vous en informer 1 mois avant l'entrée en vigueur. Vous avez 4 mois pour accepter expressément les nouvelles conditions ou résilier le contrat, sans pénalité ni dédommagement.

Le fournisseur ne respecte pas le contrat

C'est le cas le plus problématique. Le fournisseur d'accès ne respecte pas ses engagements : pas d'accès à l'Internet pendant plusieurs jours, pas de téléphone, pas de télévision le cas échéant... Il y a alors défaut de service et la résiliation se fait en plusieurs étapes successives :

Prouver les dysfonctionnements affectant la ligne :

- Vérifier que les dysfonctionnements ne viennent pas de chez vous mais bien de chez le fournisseur. (cf. conseils pratiques)
En cas d'absence totale de service, noter à chaque fois la durée : Internet, téléphone ou télévision.
- Lorsque le débit est anormalement lent, le mesurer et en noter la durée. L'Institut national de la consommation a mis en ligne un outil permettant de mesurer ce débit.
http://www.60millionsmag.com/outils/testeur_de_connexion

Conseils pratiques

- Vérifier que le modem se synchronise avec le nœud de raccordement d'abonné situé chez France Telecom : des diodes du modem signalent cette synchronisation.
- Si le modem n'est pas synchronisé : le débrancher et le rebrancher à la prise électrique peut suffire.
- Vérifier son installation et plus particulièrement le branchement des câbles.
- Vérifier si un seul ou tous les services (Internet, téléphone, télévision) souscrits sont concernés par la panne.
- Ne pas perdre son temps à téléphoner à la hot line, souvent peu efficace et parfois coûteuse si on l'appelle d'un portable. Préférer les courriers.
- Conserver un maximum de traces, notamment un historique, concernant les problèmes et les contacts avec le fournisseur d'accès.